

Benchmark Epsineo Rating

# Coup double pour Gan Eurocourtage



Sept acteurs de l'assurance santé collective réunis à Paris pour la présentation du benchmark Epsineo. En haut, au centre : Typhaine Delorme, directeur du Marché des Collectives de Gan Eurocourtage.

**Axée sur la qualité des services en assurance santé collective, la troisième édition du benchmark Epsineo Rating qui a eu lieu en décembre, a distingué Gan Eurocourtage dans deux catégories : le site dédié aux salariés et le réseau de partenariat santé.**

**E**t de trois ! Après avoir obtenu en juin dernier le benchmark Epsineo du meilleur site Épargne salariale et Retraite à destination du correspondant RH<sup>(1)</sup>, Gan Eurocourtage remporte cette fois-ci deux premiers prix en santé collective : celui du meilleur site à destination des salariés pour assurespace.com ; et celui du meilleur réseau de partenaires santé (1500 opticiens et 3 800 chirurgiens-dentistes partenaires de Groupama Gan sur toute la France).

Cette double distinction conforte la démarche engagée par Gan Eurocourtage depuis plusieurs années maintenant en faveur d'un véritable « plus » services, qui ne tient pas, comme le rappelle régulièrement Typhaine Delorme, directeur du Marché des Collectives de Gan Eurocourtage, « du simple effet gadget ou paillettes », mais soit en adéquation avec les besoins concrets des assurés.

### ► Une évaluation de la qualité des services

Née fin 2007 d'un partenariat entre la société EPS Partenaires (conseil aux entreprises en épargne salariale, retraite et prévoyance-santé) et le cabinet Xioneo Consulting, Epsineo Rating est une agence de notation qui s'est donné pour mission d'évaluer la qualité des services mis en place par les opéra-

teurs (assureurs, mutuelles, institutions de prévoyance) intervenant dans le domaine de l'épargne entreprise (retraite et épargne salariale), la santé et la prévoyance. « Aujourd'hui, ce qui fait vraiment la différence pour le client – au-delà des critères objectifs classiques que sont les tarifs proposés, l'étendue des garanties ou encore la solidité financière de l'assureur –, c'est la qualité du service sur le long terme, la capacité qu'a l'opérateur choisi, de gérer au jour le jour l'offre mise en place, souligne Hubert Clerbois, co-fondateur d'Epsineo Rating. Et c'est cette qualité de service que nous cherchons à mesurer à l'aide de nos benchmarks. À chaque fois ils couvrent un périmètre bien précis de services. »

Chacune des opérations de rating lancées par Epsineo donne lieu pour les opérateurs qui ont accepté de jouer le jeu, à un rapport détaillé (et confidentiel) de leurs forces, mais aussi de leurs faiblesses sur le segment testé. La méthodologie de notation d'Epsineo est validée par un comité scientifique indépendant composé de représentants de différentes entreprises, d'organisations syndicales, et de Fondact, une association dédiée à la promotion de l'épargne salariale. À partir d'une base objective d'analyse, cette forme d'audit permet donc aux professionnels qui y participent de savoir où ils en sont, et de pointer les améliorations à apporter aux processus de services

1 - Voir Projets courtage n°78 (juillet 2009), page 30.



mis en place. Quant à la divulgation du nom de l'opérateur qui a obtenu la meilleure note pour chacun des *benchmarks* (les autres notes demeurent secrètes), elle ne sert pas seulement à satisfaire l'heureux élu. Elle contribue à stimuler l'ensemble des participants. Et c'est évidemment un élément d'information précieux pour les entreprises clientes ou... en phase de le devenir !

#### ► Sept concurrents

Pour sa troisième édition, Epsineo a choisi de braquer le projecteur sur les services proposés en santé collective. Outre Gan Eurocourtage, six autres acteurs ont accepté de se soumettre au *benchmark* : AG2R, Aprionis, Axa, Malakoff Médéric, Novalis Taitbout et Vauban Humanis. « Ces opérateurs représentent à eux seuls plus de la moitié de la totalité des cotisations encaissées en santé collective », a précisé

d'emblée Alain de Cidrac, dirigeant de Xioneo et cofondateur d'Epsineo Rating, lors de la réunion qui s'est tenue le 11 décembre 2009 à l'hôtel Napoléon, à Paris, à l'occasion de la désignation des lauréats du *benchmark*.

Au départ, huit catégories de services devaient être passées au crible, trois à destination des entreprises (*reporting*, site internet, gestion du flux des cotisations) et cinq à destination des salariés (décompte, site Internet, plate-forme téléphonique, plate-forme devis, tiers payant, garanties innovantes et réseau de partenaires santé). Finalement, faute de réponses suffisantes, Epsineo Rating a renoncé à « *benchmarker* » les sites dédiés aux entreprises et plus particulièrement aux DRH. Quant au *reporting* entreprises, « face à la trop grande hétérogénéité des pratiques et des réponses enregistrées selon les opérateurs et les entreprises visées, nous avons préféré ne pas le noter », remarque Alain de Cidrac. L'absence de *benchmark* n'a pas empêché pour autant Epsineo Rating de dresser un certain nombre de constats, telle l'absence, regrettée, de *reporting* standard pour les entreprises de petite taille, ou encore celle de *reporting* prévisionnels.

#### ► Points forts et points faibles

Globalement, les enquêtes menées sur ces différents types de services à partir d'une série de critères (richesse, exhaustivité, technicité, forme, pédagogie, outils mis à disposition, (suite page 15) >>

« Les sept opérateurs évalués par le *benchmark* représentent plus de la moitié des cotisations encaissées en santé collective. »

Trois questions à... Hubert Clerbois, cofondateur d'Epsineo Rating

## Un outil d'appréciation innovant

**Vous venez de publier la troisième édition du *benchmark* Epsineo Rating. Quel premier bilan en dressez-vous ?**

Ce type d'initiatives met toujours du temps à perferuser, mais j'aurai tendance à dire qu'Epsineo Rating a déjà le mérite d'exister. Ses *benchmarks* constituent un outil d'appréciation innovant pour l'entreprise, mais aussi pour les opérateurs concernés, qui permet de mesurer l'adéquation des services proposés aux besoins, et contribue de fait à une meilleure identification de ces besoins.

**Êtes-vous satisfait du niveau de participation des opérateurs ?**

Pour chaque *benchmark* nous nous adressons à un large panel de professionnels : compagnies d'assurances, mutuelles, institutions de prévoyance, courtiers, etc. À chaque fois, seuls une dizaine d'entre eux répondent, mais ce sont les poids

lourds des marchés concernés. Dans le *benchmark* sur la santé collective, les

sept opérateurs qui ont accepté de nous ouvrir leurs portes représentent 60 % des cotisations encaissées.

**Quels sont les thèmes de vos prochains *benchmarks* ?**

Nous envisageons de lancer une opération sur les plates-formes santé, la qualité de services en santé individuelle, la gestion pilotée des Perco et les services liés à la rente, et sur le compte épargne temps. Nous pensons également rééditer certains des *benchmarks* de l'an dernier menés sur les décomptes en épargne salariale, les sites Internet d'épargne salariale et d'épargne retraite et... la santé collective ! >



» (suite de la page 13)

navigabilité, efficacité transactionnelle, etc.) ont mis en exergue plusieurs points forts partagés par la plupart des participants, parmi lesquels on peut citer la qualité des *reporting* adressés aux grandes comptes, la généralisation des consultations sur Internet, la rapidité des délais de remboursement, ou l'obtention efficace de devis en ligne.

En revanche, d'autres aspects laissent encore à désirer, tels la clarté des décomptes adressés aux salariés, la variabilité des couvertures en tiers payant ou le fait que les notices du contrat soient rarement accessibles en ligne. Enfin, quelques avancées demeurent partielles. Epsineo Rating relève notamment « des philo-

sophies variables en matière de réseau de soins et d'orientation des assurés vers les professionnels de santé ».

Quant aux sites dédiés aux salariés, Epsineo constate de fortes disparités dans les pratiques, qu'il s'agisse de la richesse de l'information délivrée aux assurés et de son actualisation, des diverses mises à jour des données propres à l'assuré ou à ses ayants droit ou encore de la forme et de la navigabilité du site. Autant de points où, n'en déplaise à la concurrence, Gan Eurocourtage – qui vient encore d'enrichir son site *assurespace.com* d'une nouvelle application sur *smartphones* (voir page 36) –, semble d'ores et déjà avoir quelques longueurs d'avance. Ce sont les *benchmarks* d'Epsineo Rating qui l'attestent ! »

## Table ronde

# Qualité des services et adéquation budgétaire

Les grandes tendances dévoilées par le *benchmark* Epsineo ont donné l'opportunité aux représentants de chacun des opérateurs<sup>(1)</sup> ayant accepté de participer à cette « opération vérité », d'échanger sur les enseignements à en tirer. L'occasion pour Typhaine Delorme, nouveau directeur du Marché des Collectives de Gan Eurocourtage, de faire valoir son point de vue.

Répondant à plusieurs des suggestions émises par Patrick Rissel, DRH de l'Apec (Association pour l'emploi des cadres), qui jouait un peu le rôle de la mouche du coche dans le débat, Typhaine Delorme, directeur du Marché des Collectives de Gan Eurocourtage, a profité de cette table ronde pour rappeler quelques-unes des réalités inhérentes à la notion même de services en Collectives.

### ► Le délicat calcul du « reste à charge »

Rebondissant sur les critiques émises sur le manque de clarté et de pédagogie de certains décomptes santé et l'absence de notification du « reste à charge » pour l'assuré, Typhaine Delorme a notamment souligné la complexité qu'exigerait la mise en œuvre d'une telle démarche. « Il y a quinze ans, cela aurait été relativement simple de répondre à cette demande : vous aviez le remboursement de base de la Sécurité sociale, d'un côté, ce que la mutuelle complétait, de l'autre, et le solde était facile à établir. Depuis, le moins que l'on puisse dire c'est que les pouvoirs publics, au gré de réformes successives, ne nous ont pas vraiment facilité la tâche ! Entre le forfait de 18 euros à l'ho-

pital, les « 1 euro » et autres variations du ticket modérateur selon que l'on respecte ou non le parcours de soins, calculer le reste à charge devient une opération très compliquée dont le détail risquerait d'entraîner plus d'interrogations que de réponses. C'est un exercice qui me semble périlleux, tant pour l'assureur que l'assuré. »

### ► Une recherche d'optimisation systématique

Tout en reconnaissant que dans chacun des segments de services scannés par Epsineo Rating il était toujours possible de s'améliorer, notamment en peaufinant encore et toujours les services en ligne, Typhaine Delorme a jugé nécessaire en guise de conclusion de ramener les services à leur juste dimension. « Dans notre métier, offrir un service de qualité est une condition nécessaire mais pas suffisante. Être assureur aujourd'hui, c'est avant tout être capable de bâtir des offres en adéquation avec les budgets retraite, santé et prévoyance de nos clients entreprises, lesquels sont en expansion constante depuis des années. Cela passe en priorité par la recherche continue d'une meilleure optimisation du rapport qualité/prix de nos garanties, et la plus grande transparence possible de nos chargements. » »



Dans notre secteur, offrir un service de qualité est une condition nécessaire mais plus suffisante.

1 - Outre Gan Eurocourtage, AG2R, Aprioris, Axà, Malakoff Médéric, Novalis Taitbout et Vauban Humanis.